



bzb

BEROEPSVERENIGING
ZELFSTANDIGE
BANK- EN VERZEKERINGSBEMIDDELAARS

— JAARVERSLAG 2007 —

3	Voorwoord
4	Collectieve belangenverdediging
4	1. Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten
4	2. Toetreding tot de buitengerechtelijke geschillenregeling
6	3. Overleg met Febelfin
6	4. Opleiding antiwitwaswetgeving
7	5. Politiek
9	6. Privacycommissie
9	7. Wet met betrekking tot de verzekeringsbemiddeling
9	8. Op Europees niveau
10	9. Juridische actie
10	> Axa
10	10. Paritaire overlegorganen
11	11. Relatie agent-principaal
11	> ING België
12	> Citibank
12	> Delta Lloyd Bank
12	> Argenta
13	> Axa Bank
13	> Centea
13	> Landbouwkrediet
13	> P&V
14	> KBC
14	12. Paritair comité 307
15	Ledenvoordelen
15	Opleiding en vorming
16	Individuele belangenverdediging
17	Raad van bestuur

Voorwoord



Dhr Daniël Nicolaes,
Voorzitter

In 2007 vierde BZB haar tiende verjaardag. BZB greep deze viering aan om de toekomst van het beroep van zelfstandig financieel tussenpersoon onder de loep te nemen. In de voorbije tien jaar wijzigde niet alleen het beroep van financiële tussenpersoon enorm, maar slonk ook het aantal zelfstandige tussenpersonen fors. Het distributielandchap is drastisch veranderd en alles lijkt er op te wijzen dat deze beweging nog absoluut niet ten einde gekomen is. BZB wenst als beroepsvereniging alvast te anticiperen op de verdergaande nood aan professionalisering en schaalvergroting.

Naar aanleiding van het tienjarige bestaan van de beroepsvereniging werd de 'Prijs Van Welden' in het leven geroepen, genoemd naar de oprichter en eerste voorzitter van BZB, wijlen Paul Van Welden. Deze prijs zal elke twee jaar toegekend worden aan het beste eindwerk dat betrekking heeft op de bemiddeling in financiële producten door zelfstandige tussenpersonen of daartoe een waardevolle bijdrage levert. De Prijs Van Welden bestaat uit een geldprijs ter waarde van ? 1.000 en een kunstwerk. De doelgroep bestaat uit alle studenten van Vlaamse universiteiten of hogescholen. BZB wil deze jongeren warm maken om onze sector beter te leren kennen. Onbekend is immers nog al te vaak onbemind. Het reglement kan bekomen worden op het BZB-secretariaat of via de BZB-website.

Collectieve belangenverdediging

1. Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten

Ook in 2007 zorgde de Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten nog voor heel wat kopzorgen. De agenten moesten hun aanvraag uiterlijk eind 2006 indienen. Dit belette echter niet dat ook in 2007 tal van vragen daarover gesteld werden. De talrijke subagenten geraakten immers niet ingeschreven en hun situatie moest opgelost geraken. Vaak was er evenwel geen oplossing mogelijk en dienden zij noodgedwongen hun activiteiten stop te zetten. Velen konden niettemin verder werken onder het statuut van meewerkende vennoot. Verder bleek dat zich nogal wat vragen opdrongen met betrekking tot het personeel in contact met publiek (PCP). BZB bezorgde haar leden een regularisatie-attest voor personeel in dienst op 1 juli 2006 met de nodige uitleg. Met betrekking tot de twijfelgevallen werd de vraag aan de CBFA voorgelegd om duidelijkheid te verschaffen.

In de tweede helft van 2007 kwam er meer interesse voor het statuut van bankmakelaar. Om een registratie te bekomen als bankmakelaar, dient men evenwel over een groot volhardingsvermogen te beschikken, want de CBFA stelt zich met betrekking tot dit statuut allerminst soepel op. Eind 2007 legde BZB contacten met een tiental maatschappijen die geïnteresseerd waren in een samenwerking met bankmakelaars, met als bedoeling dit bekend te maken en het statuut op die manier een boost te geven. BZB merkt immers dat veel agenten die interesse vertonen aarzelen om de stap te zetten omdat ze vrezen dat ze onvoldoende producten zullen kunnen aanbieden. Ook het feit dat de wetsbepaling die de bankmakelaar uitdrukkelijk toelaat om in eigen naam beleggingsadvies te geven nog niet in werking is getreden, vormt een belemmering voor het statuut.

2. Overleg met CBFA

Net zoals andere jaren was er ook in 2007 veelvuldig formeel en informeel overleg met de diensten van de CBFA. Een belangrijk aandachtspunt was zeker de opvolging van de eventuele problemen met betrekking tot de verplichting tot inschrijving als bankagent in het register van de CBFA. Een belangrijk thema in dat verband was de verkoop van kapitalisatiebons zoals die van Credimo. De verkoop van kapitalisatiebons door bankagenten was mogelijk dankzij het bijzondere statuut van Credimo als kapitalisatieonderneming en werd tijdens overlegmomenten tussen de CBFA en BZB in het verleden meermaals besproken. CBFA liet toen steevast weten dat agenten die al jarenlang met Credimo samenwerkten dit probleemloos verder konden blijven doen. Bij

nieuwe agenten kon de principaal dit evenwel verbieden.

De Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten zorgde er echter voor dat een deel van de Credimo-producten, nl. de kapitalisatiebons, voortaan ook onder de noemer van de 'bank- en beleggingsdiensten' zouden vallen. De kapitalisatieondernemingen vallen onder de definitie van 'gereguleerde onderneming'. Dit had tot gevolg dat wie kapitalisatiebons voor Credimo verkoopt, als bankagent ingeschreven dient te worden in het register van de CBFA voor bank- en beleggingsdiensten. Deze wijziging werd evenwel nergens duidelijk gecommuniceerd. In het oorspronkelijke wetsvoorstel van senator Wil-

lems werd ook niet met zoveel woorden gezegd wat er precies begrepen moest worden onder 'bank- en beleggingsdiensten'. Deze wetswijziging bracht de agenten, alsook de verzekeringsmakers, in een lastig parket. Plots de verkoop van Credimo-bons stopzetten, was geen optie, aangezien hun klanten al jarenlang gewoon waren om Credimo-producten bij hen te onderschrijven. Begin 2007 kaartte BZB deze problematiek aan bij de CBFA, met de bedoeling om een oplossing te vinden voor de tussenpersonen die zonder het zelf te beseffen in overtreding waren met de wet. De onduidelijke situatie, waarbij kapitalisatieondernemingen een apart statuut hebben en tegelijkertijd op het vlak van bemiddeling onder de wet op de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten vallen, diende volgens onze beroepsvereniging op korte termijn opgelost te worden.

Dit lobbywerk leverde het gewenste resultaat op. Er werd uiteindelijk een wet gestemd die bepaalt dat tussenpersonen de kapitalisatiebons verder zullen kunnen aanbieden in hun hoedanigheid van verzekeringstussenpersoon. Uiterlijk tegen 31 december 2009 moeten de kapitalisatieondernemingen zich omvormen tot een kredietinstelling of tot een verzekeringsonderneming.

Ook de opleiding van de kandidaat- bankagenten of personeel in contact met het publiek was onderwerp van regelmatig overleg. Bankagenten en personen in contact met het publiek (PCP) die in dienst traden na 1 juli 2006 moeten, als ze niet over het juiste diploma beschikken, een gespecialiseerde opleiding over het bankiersberoep volgen. Tevens dienen ze daarna te slagen voor examens over de gedoeerde leerstof. Het overleg in dat verband gebeurde samen met de andere beroepsverenigingen uit de financiële sector. Er werd een werkgroep opgericht, waarin naast de BZB en Febelfin ook het merendeel van de banken met een zelfstandig netwerk vertegenwoordigd waren. Men kwam tot een oplossing voor heel de sector, die garandeert dat iedereen op een gelijke manier opgeleid en geëxamineerd wordt. Een bijkomend voordeel hiervan is ook dat de totale kostprijs daalt. Belangrijk is dat de wet-Willems geen opleidingsplicht voorschrijft, maar wel een kennisplicht. De klemtoon komt dus minder op de opleiding te liggen, maar des te meer op de bewijslast van de kennis. BZB is dan ook gaan nadenken over de vraag wat verstaan moest worden onder minimale vereisten inzake kennis. Dat leidde tot het opstellen van een werkdocument, dat goedgekeurd werd door de werkgroep, de Febelfin en de CBFA.

Begin 2007 werd ook duidelijk dat de verzekeringstussenpersonen in het kader van de nieuwe wet op de verzekeringsbemiddeling voortaan aan een informatieplicht dienden te voldoen. De fiches die de sector met de beste bedoelingen uitwerkte en die de CBFA als een goede praktijk aanmerkte, konden echter bij een groot deel van de tussenpersonen op weinig goedkeuring rekenen. De administratieve overlast en het bijkomende aantal bladzijden dat diende te worden afgedrukt, zorgde voor heel wat wrevel. BZB, die niet betrokken was geweest bij de uitwerking van de fiches, had over deze fiches overleg gevraagd met de CBFA met in het achterhoofd de wetenschap dat vanaf november 2007 de bankagenten ook nog eens zouden moeten voldoen aan de verplichtingen die MiFID met zich meebrengt. De CBFA was bereid tot overleg en BZB werkte eigen alternatieve fiches uit. Deze fiches werden niet verspreid onder de leden, maar wel eerst overgemaakt aan de CBFA. De CBFA liet in de zomer weten geen voorstander te zijn van een veelheid van fiches doch raadde BZB aan om contact op te nemen met de beroepsverenigingen die de fiches hadden opgesteld met het oog op een evaluatie en bijsturing. In het najaar startte een evaluatie van deze informatiefiches. De Beroepsvereniging van zelfstandige bank- en verzekeringsbemiddelaars (BZB) wordt nu ook in de gesprekken betrokken. Men werkt aan een vereenvoudiging en daar waar mogelijk een afschaffing van het gebruik van de informatiefiches. De informatieplicht blijft sowieso gelden, maar de vraag stelt zich of in BOAR een aparte informatiefiche wel altijd even zinvol is. In het overleg met de sector en de CBFA in dat verband toonde de CBFA zich bereid een versoepeling te aanvaarden, maar liet de toezichthouder het initiatief aan de sector om voorstellen te doen.

Zoals hierboven aan bod kwam werden de bankagenten in 2007 ook geconfronteerd met de inwerkingtreding van de wet die MiFID naar Belgische wetgeving omzet. De beroepsvereniging ervoer een grote onzekerheid bij de tussenpersonen met betrekking tot de implicaties van MiFID op hun bemiddelingsactiviteit. De kredietinstellingen wachtten relatief lang hun agenten te briefen over hoe de bank MiFID zou implementeren. Ook de beroepsvereniging zelf zat met heel wat vragen met betrekking tot MiFID, zoals wanneer de bankagent echt genooddaakt is tot suitability en in welke gevallen hij zich kan beperken tot appropriateness. Maar vooral wou BZB de gevolgen van de verschillende wetgevingen op de zelfstandige tussenpersonen die zowel bank-

agent als verzekeringsmakelaar zijn, bespreken met de CBFA. Geraakten andere vragen opgelost, dan bleek al snel dat de combinatie bankagent-

verzekeringsmakelaar in het kader van MiFID en de informatieplicht nog verdere aandacht zou vergen.

3. Overleg met Febelfin

Logischerwijze voerde BZB ook frequent overleg met Febelfin, meestal informeel met betrekking tot de nieuwe wetgeving inzake bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en dan vooral met betrekking tot de concrete uitwerking van de opleidingsvereisten voor bankagenten, bankmakers en PCP, in uitvoering van de nieuwe regelgeving terzake.

Verder pleegde BZB ook formeel overleg met betrekking tot (opnieuw) de nota met voorstellen tot verbetering van de werking van de paritaire overlegorganen. Op ons schrijven aan Febelfin eind 2005, waar we de vaak povere werking van deze paritaire overlegorganen aan de kaak stelden, volgde een overleg in de zomer van 2006. Uit dit overleg resulteerde dat onze nota in de werkgroep 'bankbemiddeling' bij Febelfin besproken zou worden. Deze werkgroep kaatste de bal terug naar de paritaire overlegorganen binnen elke bank afzonderlijk. In een mail werd gesteld dat "Febelfin bereid is dit thema opnieuw op de agenda te plaatsen indien de bovenvermelde werkwijze niet tot betere afspraken heeft geleid." Halfweg 2007 moesten we vaststellen dat er nauwelijks iets was veranderd. Bedoeling van BZB was net om via Fe-

belfin een soort herenakkoord te kunnen afsluiten met betrekking tot de werking van de paritaire overlegorganen. Net zoals de paritaire overlegorganen er zijn gekomen uit een herenakkoord met de sector, was het voor BZB logisch dat, nu blijkt dat de werking van deze paritaire overlegorganen in een aantal gevallen niet werken zoals beoogd bij de conceptie ervan door de sector, in dezelfde geest van overleg een aanpassing via een herenakkoord kon worden uitgewerkt. BZB ondernam via Febelfin nog een ultieme poging om de banken aan te sporen de dialoog hierover aan te gaan met de sector. Jammer genoeg liet Febelfin weten in dit dossier geen gesprekspartner te willen zijn, maar dat dit met elke kredietinstelling afzonderlijk besproken moet worden. Hoewel deze houding voor BZB onbegrijpelijk is, geeft onze beroepsvereniging de strijd nog lang niet op. Via politiek lobbywerk zal BZB proberen om alsnog gepaste maatregelen te verkrijgen.

Ten slotte werd met Febelfin ook over de gevolgen van MiFID voor de zelfstandige bankagenten overlegd. Febelfin toonde zich zelfs bereid mee te werken aan een seminarie dat BZB in dat verband organiseerde.

4. Opleiding antiwitwaswetgeving

De opleiding over de antiwitwaswetgeving werd uitgebreid tot zes uren. De BZB bekwam dat voor bankagenten die via hun bank al een antiwitwasopleiding gevolgd hadden voor de bankactiviteiten een beperkte opleiding van drie uren volstond.

De meeste tussenpersonen hadden al in 2006 deze opleiding gevolgd. Bleek evenwel dat verzekeringsmakelaars die tevens bankagent waren en die in 2007 deze verkorte opleiding van drie uren bij Brokers Training wensten te volgen, een

attest van gevolgde antiwitwas cursus van de bank dienden voor te leggen. Omdat de banken niet gewoon waren attesten af te leveren, zorgde dit voor problemen. Bovendien omvatte het attest van vereiste beroepskennis dat de bank aan haar agenten diende te bezorgen met het oog op een definitieve inschrijving bij de CBFA ook de antiwitwasopleiding. BZB kaartte dit aan bij de CBFA en kreeg bevestiging dat dit attest van vereiste beroepskennis ook volstond om te verkorte opleiding antiwitwas te kunnen volgen.

5. Politiek

- Begin 2007 richtte BZB een schrijven naar toenmalig minister van Economie, Marc Verwilghen, waarin de aandacht werd gevestigd op het feit dat alhoewel BZB als beroepsvereniging de zelfstandige verzekeringsagenten vertegenwoordigt, BZB niet wordt geïnformeerd, laat staan wordt betrokken bij de bespreking van dossiers met betrekking tot verzekeringsbemiddeling. Er wordt ten onrechte vanuit gegaan dat de verzekeringsmaatschappijen de belangen van hun agenten verdedigen. BZB heeft aan de minister uitdrukkelijk gevraagd om actief betrokken te worden. De minister antwoordde heel vlug en stelde dat hij zich bewust is van het probleem dat BZB niet vertegenwoordigd is in de Commissie voor Verzekeringen. Er zal daarmee rekening worden gehouden, aldus de minister, op het ogenblik dat een mandaat voor tussenpersonen vrijkomt in deze commissie. De minister liet weten niet te zullen nalaten onze vereniging te raadplegen met betrekking tot nieuwe dossiers inzake verzekeringsbemiddeling.
- Begin 2007 ook ontving BZB net zoals andere beroepsverenigingen een uitnodiging van minister van Middenstand en Landbouw Sabine Laruelle, tot een informele werkvergadering waar de minister haar beleid toelichtte en BZB haar verwachtingen voor de komende jaren kon meedelen.
- In het voorjaar van 2007 met het oog op de federale verkiezingen heeft BZB haar memorandum overgemaakt aan de partijvoorzitters. Hierna volgt de integrale tekst van het memorandum.

“De Beroepsvereniging van Zelfstandige Bank- en Verzekeringsbemiddelaars¹ heeft tot doel de belangen van de professionele Belgische zelfstandige bank- en verzekeringsagent te verdedigen. De BZB wenst het marktaandeel van de professionele zelfstandige bank- en verzekeringsbemiddelaar zo groot mogelijk te houden. Wij richten ons tot de professionele, deontologisch handelende zelfstandige financiële tussenpersoon die persoonlijk advies en vertrouwen hoog in het vaandel draagt. Er wordt gestreefd naar het verenigen van zelfstandige financiële tussenpersonen die een toekomstige visie op hun beroep hebben en die gezamenlijke belangen gemeenschappelijk aanpakken.

*Het nieuwe wettelijke kader voor financiële tussenpersonen zorgt voor een erkenning van het statuut van de zelfstandige bankagent en de bankmakelaar doch dit wettelijk kader volstaat niet als garantie voor de **onafhankelijkheid van de zelfstandige tussenpersoon** in zijn dienstverlening aan de klant. Daarom vraagt BZB:*

- *Een eerlijkere controle van de bankagenten. Er moet een code voor de interne audit worden uitgewerkt waarin de rechten en plichten van de bank en de bankagent zijn verwoord. Het kan in elk geval niet langer aanvaard worden dat de interne audit als strategisch instrument gebruikt wordt.*
- *Het verbod aan kredietinstellingen om aan hun zelfstandige bankagenten productieverplichtingen op te leggen met betrekking tot specifieke producten. Specifieke productieverplichtingen verhinderen dat de consument het product wordt aangeboden dat het beste bij hem past.*
- *De vrijwaring van de onafhankelijkheid van de verzekeringsmakelaars. Steeds meer banken vormen zich om tot bankverzekeraar en dwingen hun zelfstandige bankagenten die in de meeste gevallen actief zijn als verzekeringsmakelaar om ook wat betreft verzekeringsproducten enkel de producten van de bank te verkopen. Dit betekent dat steeds meer verzekeringsmakelaars hun onafhankelijkheid kwijt spelen hetgeen de consument zeker niet ten goede komt. De verzekeringsmakelaar probeert onafhankelijk van productieverplichtingen voor zijn klant het beste product te zoeken. Indien de banken de zelfstandige bankagenten dwingen enkel nog producten via de bank te verkopen, dan verhindert dit ook de werking van de vrije markt.*

¹ Nieuwe naam van Beroepsvereniging van zelfstandige bankagenten, wettig erkende beroepsvereniging. Meer dan een derde van de zelfstandige bankagenten in Vlaanderen zijn lid van BZB. Deze zelfstandige agenten stellen op hun beurt meer dan 20.000 bedienden tewerk.

*Met betrekking tot het **wettelijke statuut** vraagt BZB:*

- *dat minimumvoorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering worden vastgelegd. Momenteel is er geen controle op de polisvoorwaarden zelf. Enkel de hoogte van de dekking wordt gecontroleerd.*
- *Het creëren van een stagemogelijkheid op zelfstandige basis gedurende de duur van één jaar met het oog op het bekomen van de noodzakelijke ervaring voor de inschrijving als zelfstandig bankagent of bankmakelaar in het register van de CBFA. Wie reeds een zelfstandige activiteit heeft en een bijkomende activiteit van bankagent wil starten, moet een jaar beroepservaring aantonen doch het is momenteel niet voorzien om als zelfstandige deze ervaring op te bouwen.*

Met betrekking tot de wet op de handelsagentuur vraagt BZB aanpassingen van het Koninklijk Besluit van 20 september 2002 betreffende de oprichting, organisatie en werking van de paritaire overlegorganen in de sector van het verzekeringswezen, van de kredietinstellingen en van de gereguleerde effectenmarkten. In de wet op de Handelsagentuur wordt toegelaten dat in de sectoren van het verzekeringswezen en van de kredietinstellingen in een paritair overlegorgaan overeenkomsten worden gesloten met betrekking tot de wijziging van commissies. Deze wijzigingen binden alle agenten en de principaal. Na evaluatie van de werking van de huidige paritaire overlegorganen ziet BZB een aantal noodzakelijke aanpassingen. Een groot deel kan via overleg binnen de sector gerealiseerd worden doch voor volgende punten vraagt BZB een wijziging van het Koninklijk Besluit:

- *Overeenkomsten kunnen slechts geldig zijn als ze worden goedgekeurd door een meerderheid van de vertegenwoordigers van de agenten en een meerderheid van de vertegenwoordigers van de principaal. Nu wordt bepaald dat een goedkeuring door de helft voldoende is.*
- *BZB stelt voor om, zoals het geval is voor de verkiezingen van ondernemingsraad en het Comité voor Preventie en Bescherming op het werk waarnemers toe te laten bij de telling.*
- *Voorzien in de mogelijkheid om bij betwisting over de geldigheid van de gesloten overeenkomsten deze aan te vechten bij de stakingsrechter*

*Ten slotte vraagt BZB de oprichting van een **adviescommissie** voor bank- en beleggingsdiensten met secretariaat door de CBFA, naar analogie met de Commissie voor Verzekeringen met vertegenwoordiging van de tussenpersonen. Opdracht van deze commissie zou zijn overleg te plegen omtrent alle vragen die haar door de Minister of door de CBFA worden voorgelegd. De Commissie kan uit eigen beweging adviezen geven over alle problemen betreffende de bank- en beleggingsdiensten."*

- Op 28 maart verscheen een opiniestuk van BZB-voorzitter Daniel Nicolaes in de krant De Morgen. Aanleiding was de aanval van de Sp.a op Citibank met betrekking tot haar politiek van kredietverlening. De Sp.a verweet Citibank de consument aan te zetten tot overmatige schuldenlast. BZB nam in het opiniestuk de verdediging op zich van de zelfstandige Citibank-agenten die in de eerste plaats vertrouwenspersoon zijn voor hun cliënteel en een langetermijnrelatie beogen met hun klanten. BZB plaatste een en ander in een ruimer perspectief, verwees enerzijds naar de wetgeving op het vlak van consumentenkredieten en anderzijds naar het gemak waarmee de grote winkelketens betaal kaarten toestaan.
- Elektronisch factureren of e-billing is booming business. De twee belangrijkste aanbieders, Certipost en Isabel, inmiddels rechtstreeks of onrechtstreeks talloze Belgen bereiken. Maar tegelijkertijd rijst de vraag of die facturatiegegevens misbruikt kunnen worden voor commerciële doeleinden en of derden de elektronische facturenpost kunnen inkijken. Senator Luc Willems stelde een parlementaire vraag in dat verband. Minister van Consumentenzaken Freya Van den Bossche liet Willems weten dat ze zijn bekommernissen deelt. Een onafhankelijk platform zou volgens haar het risico op oneigenlijk gebruik van de informatie verkleinen. De parlementaire vraag van senator Willems en de reactie van minister Van den Bossche lokten al snel enkele hevige reacties uit. Zowel de betrokken grootbanken als de belangrijkste aanbieders, Certipost en Isabel, schreeuwden hun onschuld uit. Allen verzetten

ze zich ook tegen de voorstellen van Luc Willems en Freya Van den Bossche voor de oprichting van een onafhankelijk platform voor elektronisch factureren.

Ook BZB volgde dit dossier met de grootste aandacht, en dat vanuit de bekommernis om de rechten van de zelfstandige bankagenten en verzekeringsmakelaars en hun klanten. BZB gelooft in het potentieel van elektronisch factureren, maar wil 100% zekerheid over de absolute vertrouwelijkheid van de gegevensuitwisseling. Voor de zelfstandige tussenpersoon is de bescherming van zijn portefeuille immers van levensbelang. BZB pleegde hierover overleg met Certipost en Isabel (Zoomit) en maakte haar bekommernissen en bedenkingen duidelijk aan beide aanbieders van e-billing. Momenteel lijkt het erop dat de vertrouwelijkheid van gegevens gegarandeerd wordt. Ook de privacycommissie volgt de evolutie.

6. Privacycommissie

BZB heeft in de loop van het jaar een overleg gehad met de commissie voor bescherming van de persoonlijke levenssfeer over de vraag of bankagenten- verzekeringsmakelaars aangifte moeten doen van verwerking van persoonsgegevens indien zij deze gegevens enkel gebruiken in het kader van hun bemiddelingsactiviteiten. Resultaat van het overleg was dat het toch raadzaam was aangifte te doen van bepaalde verwerkingen. BZB kan voor haar leden hiervoor een template uitwerken zodat de leden deze aangifte vlot kunnen doen.

7. Wet met betrekking tot de verzekeringsbemiddeling

In de loop van 2007 kon BZB uiteindelijk toetreden tot de vzw Ombudsdienst Verzekeringen. Dit betekent dat ook de leden via BZB kunnen toetreden tot de buitengerechtelijke klachtenregeling.

In 2007 werd de impact van de informatieplicht voelbaar. De gevolgen van de fiches die de sector met de beste bedoelingen had uitgewerkt en die door de CBFA als een goede praktijk werden aangemerkt, konden bij de tussenpersonen niet op veel goedkeuring rekenen. De administratieve overlast en het bijkomend aantal bladzijden

dat diende te worden afgedrukt, zorgde voor heel wat wrevel. In het najaar werd gestart met de evaluatie van deze informatiefiches. De Beroepsvereniging van zelfstandige bank- en verzekeringsbemiddelaars die zelf alternatieve fiches had uitgewerkt werd in de loop van het jaar ook betrokken in de gesprekken. Er wordt gewerkt aan een vereenvoudiging en daar waar mogelijk een afschaffing van het gebruik van de informatiefiches. De informatieplicht blijft sowieso gelden, al stelt zich de vraag of in BOAR een aparte informatiefiche wel altijd even zinvol is.

8. Op Europees niveau

Een aantal bestuursleden van BZB namen deel aan het jaarlijkse forum van CIFA (Convention of Independent Financial Advisors) te Genève. Da-

niel Nicolaes nam namens BZB deel aan een panelgesprek met betrekking tot het thema "de evolutie van co-regulatie in Europa".



9. Juridische actie

AXA Bank

BZB was in 2006 gestart met een procedure tegen AXA Bank omdat het nieuwe commissiesysteem tot stand was gekomen in strijd met de wettelijke bepalingen. BZB had een stakingsvordering ingeleid voor de rechtbank van Koophandel te Antwerpen. In eerste aanleg oordeelde de stakingsrechter dat de klacht van BZB ontvankelijk was, doch niet gegrond. De rechter oordeelde dus dat BZB als erkende beroepsvereniging over het vereiste belang en hoedanigheid beschikt om de vordering in te stellen, maar beschouwde de vordering als ongegrond omdat het hier een contractueel geschil zou betreffen. De stakingsrechter liet weten zich hierover niet te kunnen uitspreken. Deze puur contractuele aangelegenheid moet volgens de stakingsrechter eerst door de bodemrechter onderzocht worden. Terwijl BZB net omwille van

de overtreding van de wettelijke bepalingen de vordering voor de stakingsrechter had ingeleid.

BZB tekende dan ook hoger beroep aan. Het eindarrest viel in juni 2007. Ook in hoger beroep werd de vordering ongegrond verklaard. BZB overwoog cassatie maar ontving begin 2008 een negatief advies. We zijn erg teleurgesteld in dit advies en met ons wellicht vele AXA-agenten. We zouden BZB niet zijn als we hiermee de strijdbijl zouden begraven. Met onze juristen analyseren wij dit advies en de motivering van de cassatieadvocaat. We willen nagaan welke mogelijkheden er nog open zijn en of we niet moeten voor gaan een wetswijziging. Als de huidige wetgeving ontoereikend is, dan moet ze maar aangepast worden.

10. Paritaire overlegorganen

Begin juli 2007 nodigde BZB opnieuw de leden van het paritaire overlegorgaan uit voor een vergadering en een ervaringsuitwisseling. BZB had immers een nota overgemaakt aan Febelfin met betrekking tot knelpunten op het vlak van de werking van de paritaire overlegorganen, alsook suggesties om die werking te verbeteren. Deze nota werd opgesteld op basis van vergaderingen met de vertegenwoordigers van de paritaire overlegorganen. Febelfin had zich geëngageerd om deze voorstellen te bespreken binnen een werkgroep, maar kaatste de bal terug en stelde dat deze problemen binnen de paritaire overlegorganen van elke bank zelf dienden besproken te worden. Uit de ervaring van de aanwezige vertegenwoordigers bleek dat ook binnen de paritaire overlegorganen zelf deze zaken niet werden behandeld. Het is op basis van deze ervaringen dat BZB Febelfin opnieuw uitnodigde om over de nota met voorstellen tot verbetering van de werking van de paritaire overlegorganen te praten. Hierboven schreven we reeds dat Febelfin weigert om over-

leg te plegen over deze voorstellen. Ook de stand van zaken van de procedure tegen AXA werd toegelicht.

Deze negatieve reactie van Febelfin zet BZB ertoe aan om terug op politiek te gaan lobbyen. Een eerste punt is het terug opvissen van de wetsvoorstellen uit de vorige legislatuur, ingediend door volksvertegenwoordiger Bart Tommelein en toenmalig senator Luc Willems. Hun wetsvoorstel moet het mogelijk maken om een snelle procedure te voeren voor de Voorzitter van de Rechtbank van Koophandel, zetelend zoals in kortgeding, als blijkt dat de wettelijke en reglementaire bepalingen niet nageleefd worden. Luc Willems: "De duurtijd van een gerechtelijke procedure ten gronde zal in de praktijk ertoe leiden dat er pas lang na de feiten een rechterlijk oordeel zal zijn. En dat terwijl er jaarlijks nieuwe akkoorden gesloten worden. In een gelijkaardige procedure wordt ook voorzien bij niet-naleving van algemeen verbindend verklaarde collectieve arbeidsovereenkomsten."

11. Relatie agent-principaal

Gezien de duidelijk waarneembare trend dat banken hun agentennet opdelen in verschillende categorieën, heeft BZB advocaat Brecht Lambrecht gevraagd een nota op te stellen waarin de rechten van de agenten in zo'n geval werden bestudeerd. Deze nota heeft BZB niet publiek gemaakt, maar de conclusies uit deze nota zullen worden gebruikt om de agenten in dergelijke gevallen met advies bij te staan.

ING België

Begin 2007 organiseerde BZB een infovergadering met betrekking tot het feit dat ING België de afgesproken en uitbetaalde commissie op de verkoop van de structured notes private terugvorderde van de agenten. Op die vergadering werd toegelicht wat de rechten en mogelijkheden van de agenten zijn in dit geval.

Sinds medio 2007 nam BZB meermaals schriftelijk contact met de top van ING België, telkens met de beleefde vraag om overleg te plegen. Het ging daarbij om een reeks verschillende onderwerpen. Zo werd er door ons onder andere overleg gevraagd over de creatie van Proxy-kantoren en de plaats van de zelfstandige agenten in dat nieuwe plaatje. BZB en de vriendenkring BFIN kregen immers heel wat ongeruste agenten aan de lijn, maar veel informatie kregen we niet van de kant van ING. In andere brieven van BZB ging het dan weer over commerciële acties van ING België, die door het zelfstandige agentennet maar weinig gesmaakt werden. ING België had bijvoorbeeld heel wat klanten gecontacteerd om over te schakelen op de zgn. Fidelity Account, zonder enige vorm van ruggespraak daaromtrent met de agenten. Ook op dit vlak vroeg BZB om samen rond te tafel te kunnen zitten, met het oog op duidelijke informatie en een goede verstandhouding tussen ING België en de agenten.

Jammer genoeg moeten we vaststellen dat het ING België duidelijk ontbreekt aan goede wil om met onze beroepsvereniging te overleggen. Niet alleen bleven een aantal brieven gewoon onbeantwoord – geen antwoord is uiteraard ook een antwoord?, bovendien liet gedelegeerd bestuurder Jan Op De Beeck in een schrijven van 19 december 2007 weten dat ING "niet de intentie heeft om met BZB te overleggen of te communiceren naar aanleiding

BZB adviseert herhaaldelijk agenten of vriendenkringen met betrekking tot een specifieke problematiek bij hun kredietinstelling. Vaak gebeurt dit achter de schermen en wordt dit ook niet publiek gemaakt. Het resultaat is immers het belangrijkste. Hierna volgen dan ook enkel voorbeelden van 'dossiers' waarin BZB tussengekomen is. Het overzicht is verre van exhaustief.

van acties binnen ons agentennet." ING België behoudt zich voorts naar eigen zeggen het recht voor om dergelijke vragen van BZB in de toekomst onbeantwoord te laten. "Als ING België overleg toch aangewezen acht, dan zal het daarvoor de geëigende kanalen gebruiken, zijnde het paritaire overlegorgaan en de vriendenkring."

BZB kan deze houding van ING België maar weinig appreciëren. De bank ontkent hier één van de belangrijkste bestaansredenen van onze organisatie, nl. de belangenverdediging van meer dan 1.000 agenten. Dat deze houding van erg weinig respect getuigt voor de tussenpersonen zelf, hoeft geen betoog.

In de tweede helft van het jaar werd het belangrijkste topic wat ING België betreft de geplande herstructurering van het distributienetwerk. ING België liet heel weinig in haar kaarten kijken, wat de onrust bij de ING-agenten eerder aanwakkerde. In december stuurde BZB samen met BFIN een uitnodiging naar de ING-agenten voor een agentenvergadering, waarop meester Luc Willems toelichting zou geven bij de rechten en plichten van agenten bij een herstructurering van het netwerk door ING België.

Aangezien de reorganisatie van het distributienetwerk bij ING België steeds dichterbij kwam, kreeg BZB meer vragen te verwerken van ING-agenten. Daar BZB noch BFIN bij machte zijn deze reorganisatie tegen te houden, was het geven van juiste informatie de belangrijkste service die aan de agenten kon worden gegeven. Daar het nieuwe agentschapscontract eind 2007 nog steeds niet beschikbaar was, zou ook de informatievergadering beperkt blijven tot het toelichten van de rechten en plichten die voortvloeien uit de wet op de Handelsagentuur.

Citibank

Begin 2008 schakelde Citibank over naar EBS, het nieuwe computerplatform. Wij werden begin februari door verschillende Citibank agenten op de hoogte gebracht van de ernstige problemen die zij ondervonden sinds de overschakeling naar het nieuwe informaticasysteem. BZB heeft hierover advies verleend aan de agentenvereniging I.A.C. Uiteindelijk werden BZB en Fedafin door I.A.C.

gemandateerd om de onderhandelingen met betrekking tot een schadeclaim te voeren. Uiteindelijk toonde Citibank zich bereid om een totale vergoeding van € 386.206,72 te betalen aan de agenten met een minimum van € 1.000 per agent. BZB is tevreden over de gevoerde onderhandelingen en de constructieve houding van Citibank.

Delta Lloyd Bank

Begin 2007 maande Delta Lloyd Bank haar agenten aan om hun inschrijving als verzekeringstussenpersoon in orde te brengen. Een deel van de agenten zou ofwel niet ingeschreven zijn ofwel niet correct ingeschreven zijn als verzekeringstussenpersonen. De vragen stroomden toe bij BZB. BZB heeft daarop verduidelijking gevraagd aan Delta Lloyd Bank en de leden vervolgens correct geïnformeerd. Wie als bankagent enkel verzekeringen kan plaatsen via de bank, moet een inschrijving als **verzekeringssubagent** aanvragen bij de CBFA. Wie als bankagent via de bank verzekeringen verkoopt maar ook zelf als verzekeringstussenpersoon rechtstreeks verzekeringen verkoopt aan zijn klanten, dient ofwel als verzekeringsagent of als verzekeringsmakelaar ingeschreven te zijn. Wie evenwel (tijdelijk) gebonden is aan een **exclusiviteit inzake levensverzekeringen** moet zich inschrijven als **verzekeringsagent**.

Het probleem stelt zich voornamelijk met betrekking tot die agenten die als verzekeringsmakelaar actief zijn onder een andere rechtspersoon. Daar is enkel de inschrijving als verzekeringssubagent nodig voor de crossselling. Op vraag van BZB toonde Delta Lloyd Bank zich bereid om voor de verzekeringssubagenten de borgstelling en beroepsaansprakelijkheid op zich te nemen.

Argenta

Na een schrijven waarin BZB aandrang op een overleg met betrekking tot de uittrekselprinters die de agenten verplicht worden te plaatsen en te betalen en de moeilijkheden met betrekking tot de inschrijving van de Argenta-agenten bij de CBFA, vond begin oktober uiteindelijk een uitgebreid overleg plaats met de directie van Argenta. Er blijkt een nieuwe wind te waaien bij Argenta, dat naar eigen zeggen een open en transparant beleid wil voeren en de agenten als partners wil zien.

BZB had ook een overleg met directievoorzitter Piet Verbrugge. Onderwerp waren de toekomstvisie van de bank op haar distributienetwerk, de bevoordeling van de bediendenkantoren, de vraag om businessplannen op te stellen en de achterpoortclausule in de nieuwe agentschapscontracten. Voor het niet halen van het businessplan is geen sanctie voorzien. Dit dient enkel als middel tot coaching. Voor de bedienden die starten als zelfstandige agent voorziet Delta Lloyd Bank in een achterpoortclausule die moet beletten dat de bediendenkantoren worden leeggezogen door deze startende zelfstandigen. De bepaling is evenwel te zwaar en er wordt afgesproken dat een alternatief wordt geformuleerd door BZB.

Ook de opeenvolgende promotieacties waarmee de bank beoogde vers geld aan te trekken, vormde reden tot tussenkomst voor BZB. In twee gevallen kwam de actie met geen of een verminderde commissie voor de agenten immers neer op een eenzijdige wijziging van het commissieloon, hetgeen de agenten de mogelijkheid geeft de verbreking van het contract in te roepen. BZB schreef hierover zowel de agenten als de bank aan. Na opnieuw een constructief overleg werd een werkbare oplossing gevonden.

Met betrekking tot de uittrekselprinters gaven de vertegenwoordigers van Argenta toe dat de bank misschien ten onrechte de indruk gewekt had dat de verplichting om een uittrekselprinter te plaatsen door de CBFA opgelegd werd. Dit zou rechtgezet worden naar de agenten toe. Wel houdt de bank vast aan de verplichting dat agenten over een uittrekselprinter moeten beschikken. Het prijskaartje hiervan bedraagt ? 110 per maand, en dit gedurende zeven jaar. Argenta wijst op de meerwaar-

de inzake tijdswinst, service en lawaaihinder die de uittrekselprinter de agent biedt.

Inzake de inschrijving van de Argenta-agenten had de bank al laten weten dat de voorlopige inschrijving slechts kon worden omgezet in een definitieve inschrijving na het volgen van een verkorte cursus die Argenta speciaal daartoe zou inrichten in samenwerking met Febelfin Academy. Hetzelfde zou gelden voor de PCP's. Alleen PCP's die een verkorte opleiding hebben gevolgd, zouden geregulariseerd kunnen worden. Argenta, dat in het verleden nogal te kort schoot op het vlak van op-

leiding, voert hiermee een inhaalbeweging uit. BZB heeft zich om die reden dan ook niet daartegen verzet.

BZB diende Argenta wel eens te wijzen op het feit dat een en ander nog haalbaar moest zijn voor de agenten. Argenta toonde zich op vraag van de agenten en na kort overleg met BZB wel bereid om de voorziene termijnen te verlengen.

Intussen werd ook duidelijk dat de directie van Argenta positief staat tegenover de oprichting van een vriendenkring.

Axa Bank

Ondanks een lopende procedure ging AXA Bank in op de vraag tot overleg van BZB. Het overleg begin dit jaar was enerzijds bedoeld als kennismaking, anderzijds bracht BZB een aantal bezorgd-

heden aan. Het overleg verliep constructief. AXA Bank demonstreerde ook hoe de communicatie door de POP-leden met de agenten mogelijk wordt gemaakt.

Centea

Directievoorzitter Paul Steppe had in de pers laten verstaan dat Centea minder met makelaars wil werken en meer bankverzekeraar wil worden. Dit was voor BZB reden genoeg om een overleg te vragen. Centea zou volgens Steppe met betrekking

tot Fidea de volgende aanpak hanteren: wie als makelaar Fidea als bevoorrechte partner neemt, zal daarvoor meer commissies/incentives bekommen. De contracten met Centea zouden niet worden aangepast.

Landbouwkrediet

BZB heeft begin 2007 de bank nog eens gewezen op het feit dat de privacycommissie het open informaticasysteem waarbij de gegevens van de klanten voor het ganse net consulteerbaar zijn, in strijd met de privacywetgeving achtte. Agenten wezen er ons op dat Landbouwkrediet dit open systeem nog verder uitwerkte door onder andere ook de

beleggersprofielen van de klanten daarin onder te brengen. BZB vond dit onaanvaardbaar en vroeg om een overleg met betrekking tot dit open informaticasysteem en over de samenwerking van AXA. Landbouwkrediet beantwoordde wel de brief van BZB, maar ging niet in op de vraag tot overleg.

P&V

Medio april vond er een overlegvergadering plaats tussen vertegenwoordigers van P&V en van onze beroepsvereniging. Voorzitter Daniel Nicolaes en Carine Vansteenbrugge vertegenwoordigden BZB, voor P&V waren commercieel directeur Francis Colaris en Rudi Cornelissen, directeur van het departement commerciële ondersteuning, aanwezig.

Tijdens de meeting passeerden heel wat onderwerpen de revue. Zo werd dieper ingegaan op het agentennet van P&V en op de structuur van de groep. P&V is immers een typevoorbeeld van een multidistributiemodel: het beschikt niet alleen over agenten (P&V), maar ook over makelaars (Vivium, Piette & Partners), een directe verzekeraar (Actel) en zelfs een sociaal secretariaat (HDP). Verder maken ook de Luxemburgse levensverzekeraar Eu-

resa Life en rechtsbijstandverzekeraar Arces nog deel uit van de P&V-groep, die in 2007 trouwens zijn 100-jarig bestaan viert.

BZB merkte alvast op dat het agentencontract van P&V op een aantal punten strijdig is met de wet

op de Handelsagentuur. P&V toonde zich bereid hierover verder te praten en bezorgde BZB onmiddellijk het meest recente contract. Onze beroepsvereniging heeft het contract bestudeerd en doorgegeven welke bepalingen niet conform de wet op de Handelsagentuur zijn.

KBC

In de loop van 2007 stapten een aantal KBC-agenten naar BZB met de vraag om meer informatie over de vergoedingssystemen voor verzekeringsmakelaars. Ze hadden heel wat vragen over de gangbare vergoedingen van makelaars inzake verzekeringsproducten. Het ging daarbij onder andere over super- en rappelcommissies, portefeuillecommissielonen ... De KBC-agenten hadden immers twijfels bij de resultaten van een studie die

KBC had laten uitvoeren met het oog op de bespreking van de commissielonen.

BZB heeft met deze KBC-agenten overleg gepleegd en uitgebreid informatie gegeven met betrekking tot de vergoedingen die verzekeringsmakelaars ontvangen. Uiteindelijk bekwamen de KBC-agenten een substantiële commissieverhoging.

12. Paritair comité 307

Namens BZB zetelt Hugo Pint, lid van het dagelijks bestuur, in het paritair comité 307. Hij vertedigt daar de belangen van de BZB-leden aan de kant van de werkgeversorganisaties. Binnen het Paritair Comité voor de Makelarij en de Ver-

zekeringsagentschappen, alias PC 307, werd op 26 november 2007 een akkoord bereikt over een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) voor 2007 en 2008.

Ledenvoordelen

Vanaf 2007 biedt BZB een nieuwe groepspolis aan voor de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De polis werd afgesloten bij AIG. Nieuw was dat de polis werd berekend op de commissieomzet en

niet langer per FTE. De wettelijke vereisten zowel wat verzekeringsbemiddeling als de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten betreft, zorgden voor hogere waarborgen.

Opleiding en vorming

De jaarlijkse algemene vergadering wordt naar goede gewoonte aangegrepen om de leden een boeiende informatieavond aan te bieden. Ditmaal werd gekozen voor een voordracht over de professionalisering van het beroep van financiële tussenpersoon door Louis Schoofs, consultant en zaakvoerder Consensio. Jos Ruysseveldt, professor Fiscale Hogeschool Brussel, gaf een uiteenzetting met betrekking tot de levensverzekering als instrument tot successieplanning.

BZB vierde haar tienjarig bestaan met een uniek congres: "Dialoog naar de toekomst". Met het congres keek BZB naar de toekomst en nodigde uit om van gedachten te wisselen over de zelfstandige tussenpersoon als partner in een win-winrelatie met zijn bank en/of verzekeringsmaatschappij. Sprekers waren onder andere Michel Vermaerke, gedelegeerd bestuurder Febelfin, Philippe Colle, gedelegeerd bestuurder Assuralia, Vincent Derudder, Secretaris-generaal Fecif. Di-

recteurs van AXA Bank, Delta Lloyd Bank, Landbouwkrediet, OBK en Record Bank gingen het debat aan met betrekking tot de relatie bank en haar zelfstandige tussenpersonen. Voor het eerst werd de organisatie van het congres in handen gegeven van professionelen en met succes. BZB ontving heel veel positieve respons.

BZB blijft daarnaast **seminaries** organiseren voor haar leden. Zo pakte BZB in september uit met een seminarie met betrekking tot MiFID. Er werd toegelicht wat de bedoeling van MiFID was en wat de gevolgen zijn voor de zelfstandige tussenpersonen. Hein Lannoy en Geert Van Lerberghe, MiFID-specialisten van respectievelijk de CBFA en Febelfin, brachten de informatie op een toegankelijke manier. Dit seminarie, dat exclusief voor de leden was bedoeld, werd druk bijgewoond. Daar het aantal plaatsen beperkt was, dienden zelfs inschrijvingen te worden geweigerd.



Individuele belangenverdediging

De individuele belangenbehartiging blijft een kerntaak van de beroepsvereniging. Het aantal vragen blijft toenemen. De vragen zijn zeer divers en handelen veel minder dan vroeger over opzegproblematiek.

In de loop van 2007 ontvingen de verzekeringstussenpersonen een brief van de CBFA met betrekking tot de actualisering en aanvulling van de gegevens van hun inschrijvingsdossier. Ondanks een begeleidend schrijven vanwege de CBFA bleek wat nu precies moest worden teruggestuurd allesbehalve duidelijk voor heel wat tussenpersonen. Wie stond nu opgegeven als VVD? Wie

moest of kon worden opgegeven als verantwoordelijke voor de distributie? Hoeveel moesten er zo worden aangeduid? Hoe zit dat met de PCP's? Wat met het attest antiwitwasopleiding? Welke bijlagen moesten nu precies worden bezorgd? Eigenlijk vormt deze actualisering terug een opfrissing van de verplichtingen van verzekeringstussenpersonen. Heel wat leden kunnen zich hier op weg helpen door BZB.

Daarnaast blijkt het juridisch advies dat twee keer per maand wordt georganiseerd, ook meer en meer gekend te geraken. Heel wat leden hebben al een beroep gedaan op deze service.

Raad van bestuur 2007



Daniel Nicolaes
Voorzitter



Andre Janssens
Ondervoorzitter



Frank De Brouwer
Dagelijks bestuur



Hugo Pint
Dagelijks bestuur



Urbain Deeren
Secretaris



Marcel Van Der Schueren
Penningmeester



Carine Vansteenbrugge
Juriste



Els Van Beneden
Administratie

Dagelijks bestuur

Dhr Daniël Nicolaes
Dhr Andre Janssens
Dhr Hugo Pint
Dhr Frank De Brouwer

Raad van bestuur

Dhr Daniel Nicolaes
voorzitter
Dhr Andre Janssens
ondervoorzitter
Dhr Marcel Vanderschueren
penningmeester, ere-bestuurslid
Dhr Urbain Deeren
secretaris
Dhr Johan Bonne
Dhr Frank De Brouwer
Dhr Marc De Daele
Dhr Dirk De Wilde
Dhr Jos Fauville
Dhr Marc Lambrecht
Mevr. Regina Lenaers
Dhr Jaak Pieters
Dhr Hugo Pint
Dhr Koen Rombaut
Dhr Luc Spapen
Dhr Paul Standaert
Dhr Didier Van Bossuyt
Dhr Dirk Vancraeyenest
Dhr Aimé Van Meenen
Dhr Julien Van Molle
Dhr Michel Vannijvel
Dhr Marc Van Oerle
Dhr Bart Verduyn
Dhr Willy Jans
ere-bestuurslid
Dhr Marc Vael
Dhr Guido Geuens

Secretariaat

Mevr. Els Van Beneden
administratie
Mevr. Carine Vansteenbrugge
juriste



BEROEPSVERENIGING
ZELFSTANDIGE
BANK- EN VERZEKERINGSBEMIDDELAARS

Tel. 055/305989

055/312029

Fax. 055/206109

e-mail: info@bzb.be

Secretariaat:

Aalststraat 114, bus 0101
9700 Oudenaarde

Website: www.bzb.be